LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SECTOR CÁRNICO: SITUACION ACTUAL Y DIFICULTADES EN EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

M.T. MAZA *, E. GASPAR **, A.M. BERGA * , M. GONZÁLEZ******
*Dpto. Producción Animal y Ciencia de los Alimentos. Universidad de Zaragoza
**Gestor de Sistemas de Calidad por A.E.C. y E.O.Q. Zaragoza
*** A.M. B. Consultans. Madrid
**** Sección Alimentación AEC

INTRODUCCIÓN

El tema de la calidad está siendo objeto de un especial interés en los últimos años en los que se han introducido conceptos tales como "calidad total", "gestión de la calidad", "aseguramiento de calidad" y un largo etcétera de términos relacionados que en ocasiones pueden producir cierta confusión a la persona no especializada en el campo de la calidad. A esta situación ha contribuido la importancia creciente que el consumidor actual concede a la variable calidad y la necesidad de las empresas de satisfacer la demanda de productos de calidad de forma rentable para las mismas.

En el sector agroalimentario en general y en el subsector cárnico en particular responder al reto de la calidad plantea múltiples problemas desde el punto de vista empresarial. Algunos derivan del carácter subjetivo del término. En efecto, definir la calidad del producto final conlleva conocer los atributos que cada submercado considera decisivos para decidir la calidad del producto, algunos de ellos muy relacionados con aspectos culturales, geográficos, sociales y psicológicos (Alvarez, 1998). Otros derivan del objetivo último de la actividad empresarial, conseguir productos de calidad de forma rentable para la empresa.

Frente a esta problemática, sin duda excesivamente esquematizada, el aseguramiento de la calidad y en concreto la implantación de las normas internacionales de estandarización ISO 9000 se revelan como un eficaz instrumento en la gestión de la calidad por parte de las empresas

El objetivo del presente trabajo es exponer la opinión que las empresas cárnicas certificadas de acuerdo al sistema de aseguramiento de calidad ISO 9000 tienen acerca de las dificultades de implantación del sistema de calidad. La importancia del mismo deriva de que a partir de dicho conocimiento será posible diseñar políticas de apoyo para la implantación y mantenimiento de sistemas de aseguramiento en el sector.

Este trabajo, forma parte del proyecto de estudio sobre " La Gestión de la Calidad en la Industria Alimentaria ", realizado en 1998 por la Asociación Española para la Calidad (AEC), por encargo de la Subdirección General de Industrias Agroalimentarias del M.A.P.A., realizado por AMB Consultans.

METODOLOGÍA

El objetivo anteriormente mencionado requiere obtener información directa de las industrias cárnicas certificadas y por ello la metodología específica utilizada ha sido la encuesta. El procedimiento seguido ha sido enviarla a todas las empresas y no solo a una muestra como es habitual en la metodología de encuesta. Fueron remitidas a la

totalidad de empresas que a fecha Junio de 1998 se encontraban certificadas de acuerdo a ISO 9000, en total 278 empresas alimentarias de las que 35 pertenecían al sector cárnico (12,6%). Analizamos sólo estas últimas aunque los datos globales sirven para efectuar comparaciones.

Una vez recibida la encuesta ésta era analizada y se comprobaba si era correcta, en caso de dudas o datos incompletos se contactaba telefónicamente con la persona responsable de su cumplimentación.

Para el manejo de las misma se desarrolló una base de datos en ACCESS 97 con un paquete comercial, en concreto el Officce Professional 97.

RESULTADOS Y DISCUSION

Situación actual

Las empresas certificadas presentan en el periodo 1995-97 una evolución en facturación y empleo diferente al resto:

	EVOLUCION FACTURACION 1.995-97		EVOLUCION EMPLEO 1.995-97	
	CERTIFICADAS	TOTAL SECTOR	CERTIFICADAS	TOTAL SECTOR
Industria cárnica	26	11	-5,3	1
Total	10,4	4,5	-4,3	-1

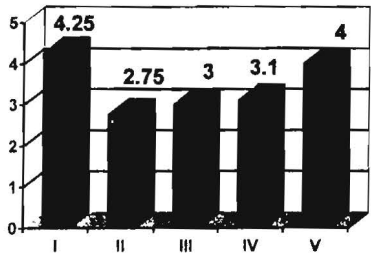
FUENTE: elaboración propia a partir de Alimarket

-El destino de la producción es mayoritariamente nacional 99,1%, proporción superior a la del conjunto de empresas alimentarias donde el 22,5% se destina a la exportación.

-Los motivos para solicitar la certificación por parte de las empresas del sector cárnico han sido fundamentalmente incrementar la competitividad (50%) además de razones organizativas (25%) y de exigencias de clientes (25%). Para el conjunto de los sectores no ha sido la razón mayoritaria el incremento de la competitividad sino las razones organizativas (44,2%).

-En consonancia con lo anterior, sólo el 16,6% afirma que ha tenido exigencias por parte de los clientes para implantar un sistema de gestión de calidad

-Por último, los mayores cambios que ha supuesto implantar un sistema de calidad se refieren a la actitud de las personas y al cambio de mentalidad de la dirección, resultado acorde con el obtenido para el conjunto de los sectores. Valorados estos factores de 1 a 5 (1: Nada importante, 5: Muy importante), se obtuvieron los siguientes resultados:



I – Actitud de las personas: **4.25**
II – Modificación de procedimientos: **2.75**
III- Creación de procedimientos: **3**
IV- Ambiente laboral: **3.1**
V – Cambio de mentalidad en la dirección: **4**

Dificultades de implantación

Las empresas del sector cárnico han señalado como principales dificultades en el proceso de implantación las financieras (43,7%) seguidas de las organizativas (37,5%) y culturales (18,7%). Supone un cambio con respecto al conjunto de sectores donde las mayores dificultades fueron las organizativas (50,4%).

-Aspectos que frenan la implantación

Los factores más señalados por las empresas han sido los costes elevados (25%), la dimensión y cultura empresarial (18,7%) y la complejidad y disciplina de la norma (15,6%). Para el conjunto de los sectores son la dimensión y cultura empresarial los principales factores, 16,5% y 22,7%, respectivamente, seguidos de los costes elevados (15,2%), lo cual corrobora las mayores dificultades financieras señaladas en el apartado anterior.

-Recomendaciones a la Administración

Las empresas cárnicas recomiendan fundamentalmente apoyo económico (32,1%) y aspectos de formación/sensibilización/promoción (28,6%), en una proporción similar al conjunto de los sectores.

-Dificultades en las fases de certificación y mantenimiento del sistema.

Aparecen tres dificultades principales en la fase de certificación: una referida a costes (32,1%), otra a la actuación de los auditores (por desconocimiento del sector y poca flexibilidad) (28,6%) y la última al exceso de documentación (17,8%).

De nuevo los costes juegan un papel más importante que para el conjunto de los sectores donde se mencionan en menor proporción (26%) y en segundo lugar tras la problemática de los auditores.

En el mantenimiento del sistema las mayores dificultades aparecen por la documentación generada / burocracia / registros (37,9%) y por continuar con formación/motivación (27,6%), datos concordantes con los aportados por el conjunto de sectores.

-Recomendaciones para facilitar el mantenimiento del sistema.

En el sector cárnico el 100% aboga por el mantenimiento de las ayudas económicas frente al conjunto de sectores, donde si bien es ésta la medida más demandada (47%), le siguen en importancia la unificación de los criterios que mantienen los auditores y consultores (18%) y la formación (16%).

REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍCAS

Alvarez, M.J., Alvarez, S (1998). Situación del mercado de carne de vacuno y certificaciones de calidad. III Congreso Nacional de Economía Agraria, Lérida.

AMB Consultans (1998) : Gestión de la Calidad en la Industria Alimentaria. Dos Tomos AEC Madrid.